

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

- 2143** *Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 8.2.b) de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia aprobó, en su reunión de 19 de octubre de 2017, el Acuerdo sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que se publica como anexo a esta resolución.

Madrid, 15 de enero de 2018.—El Secretario de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, Mario Garcés Sanagustín.

ANEXO

Acuerdo de 19 de octubre de 2017 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, establece en su artículo 15, entre los servicios recogidos en el catálogo el servicio de teleasistencia y, en su artículo 22.1 determina que es un servicio que facilita la asistencia a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.

Asimismo, en su apartado 2 establece que este servicio se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención.

Posteriormente, el artículo 7.3 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, atribuye a la Comisión Delegada del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la determinación del contenido de los servicios de teleasistencia avanzada.

La Comisión Delegada, atendiendo a lo establecido en el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, ha determinado el contenido de los servicios de teleasistencia avanzada en la reunión de fecha 10 de octubre de 2017.

Entre los contenidos que se han establecido para el servicio de teleasistencia en sus modalidades de básica y avanzada, y con el fin de garantizar la atención a las personas en situación de dependencia, en función de sus necesidades, se acuerda que, para las

personas que tengan reconocido un grado de dependencia II ó III, la prestación del servicio de teleasistencia ha de ser complementaria al resto de las prestaciones y no podrá asignarse como prestación única en los citados grados de dependencia.

El objeto de este acuerdo es establecer unos criterios mínimos y comunes para garantizar la igualdad de todas las personas en situación de dependencia a las que se les reconozca este servicio.

La comunidad autónoma o administración que, en su caso, tenga la competencia, podrá dictar las disposiciones normativas que resulten necesarias para la aplicación de este acuerdo, así como establecer condiciones más ventajosas para las personas beneficiarias, en su ámbito territorial y con cargo a su nivel adicional de protección.

I. *Teleasistencia básica*

1. Definición del servicio de teleasistencia básica.

El servicio de teleasistencia básica, consiste en facilitar asistencia a las personas beneficiarias de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento.

Se lleva a cabo a través de la instalación de un terminal en la vivienda de la persona beneficiaria conectado a una central receptora, con la que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.

2. Descripción detallada de los servicios.

Los servicios que se prestan en el domicilio serán los siguientes:

- Instalación y mantenimiento de los terminales de Teleasistencia domiciliaria.
- Información sobre los equipos, proporcionada a las personas usuarias según la modalidad por la que muestren preferencia: escrita en formato impreso legible, disponible en braille y escrita en formato electrónico accesible.
- Información sobre recursos sociales.
- Información permanente desde el Centro de Atención a las personas usuarias y personas cuidadoras que lo demanden y sobre actividades de interés para las mismas.
- Atención las 24 horas del día los 365 días del año.
- Atención directa dando respuesta adecuada a la necesidad o movilizando otros recursos humanos o materiales propios de la persona usuaria o existentes en la localidad donde resida.
- Entrega de llaves que queden en custodia por parte de la Entidad o por parte de, al menos, una persona del entorno sociofamiliar más cercano, salvo las personas usuarias que no la faciliten.
- Emisión de comunicaciones para el seguimiento de la persona usuaria desde el centro de atención y comunicaciones de cortesía (felicitación de cumpleaños, en situaciones de convalecencia, etc).
- Emisión de comunicaciones de control de ausencia domiciliaria de las personas usuarias.
- Atención personal por iniciativa de la entidad prestadora del servicio o a petición de las personas usuarias o personas cuidadoras, que cubrirá como mínimo funciones como agenda personalizada, resolución de dudas e intervención psicosocial:
 - Agenda personalizada, con comunicaciones establecidas por el propio servicio de teleasistencia para recordar datos importantes sobre la salud (tratamientos crónicos, consulta médica), gestiones sociales, campañas, o cualesquiera otros.
 - Resolución de cuestiones y dudas que le puedan surgir a la persona usuaria, persona cuidadora y familiares de las personas usuarias en un teléfono específico y de llamada gratuita.
 - Intervención psicosocial telefónica, en su caso, con apoyo emocional.

○ Unidad móvil, en su caso, entendida como el conjunto de medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el centro de atención, con la intervención presencial, para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento de los terminales.

3. Tecnología asociada a los servicios de teleasistencia básica.

○ Dispositivos domiciliarios que posibiliten la recepción y emisión de comunicaciones, con sus correspondientes unidades de control remoto.

○ Un centro de atención a la persona usuaria.

○ Tanto los dispositivos domiciliarios como la tecnología (hardware y software) utilizada por la persona usuaria con el centro de atención deben ser accesibles, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, teniendo en cuenta la diversidad que puede darse entre las personas usuarias en cuanto a sus capacidades y limitaciones. Entre estas se encuentran las relacionadas con el funcionamiento cognitivo y la comunicación, la visión y audición, la movilidad y el manejo de los dispositivos.

○ La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia debe posibilitar diversas modalidades de comunicación, no restringidas únicamente a la emisión-recepción de mensajes hablados. Entre las modalidades de comunicación que, a través de la tecnología adecuada son posibles, se encuentran la comunicación vía texto, la comunicación aumentativa y alternativa (con uso de pictogramas o imágenes), y la lengua de signos a través de videocomunicación.

○ El terminal domiciliario debe tener pulsadores o botones diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades de la persona usuaria.

○ El terminal debe poder ser activado mediante un producto de apoyo adecuado para las personas usuarias que, debido a limitaciones de movilidad de miembros superiores, lo necesiten.

4. Personas usuarias del servicio y grado de dependencia.

Son usuarias del servicio las personas a las que se les haya reconocido un grado de dependencia y en el Programa Individual de Atención se les haya asignado esta prestación.

5. Complementariedad y compatibilidad con otras prestaciones.

El servicio de teleasistencia básica ha de prestarse como servicio complementario al resto de prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Este servicio es compatible con todas las prestaciones del Sistema excepto con el servicio de atención residencial y con la prestación económica vinculada a este servicio.

II. *Teleasistencia avanzada*

1. Definición del servicio de Teleasistencia Avanzada.

En el artículo 7 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, se establece que « Para las personas beneficiarias a las que se haya reconocido el grado I, de dependencia moderada, el servicio de teleasistencia se prestará como servicio complementario al resto de prestaciones contenidas en el programa individual de atención excepto en el caso de servicios de teleasistencia avanzada con apoyos complementarios, cuyo contenido se determinará por la Comisión Delegada del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia».

Se entiende por tanto que la teleasistencia avanzada es aquella que incluye además, de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria precise, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la

interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.

Para considerar que se está prestando un servicio de Teleasistencia Avanzada será necesario que se realice un contacto directo y habitual con la persona usuaria y que como mínimo disponga de dos de los servicios que se detallan en el apartado siguiente.

2. Descripción detallada de los servicios y tecnología asociada a los mismos, y programas de atención integral.

Servicios en el domicilio:

- Supervisión remota que pueda interpretar información con configuración personalizada por cada persona usuaria mediante la detección del patrón de actividad y generación de alertas y procesos de atención en función de la situación detectada, que permita identificar nivel de urgencia y tipo de atención a prestar y que no este comprendido en el supuesto de supervisión remota fuera del domicilio.

- Detección de situaciones de riesgo o emergencia por incidencias en el domicilio (escapes de gas, de agua, de fuego y otras).

- Detección de alteraciones en los hábitos o rutinas y de incidencias relativas a la actividad de la persona usuaria en el domicilio (por ejemplo, caídas). La detección de estas incidencias puede alertar sobre una situación que requiera atención.

Servicios fuera del domicilio:

- Supervisión remota y detección de situaciones de riesgo o emergencia, que permita identificar nivel de urgencia y tipo de atención a prestar y que no este comprendido en el supuesto de supervisión remota en el domicilio.

- Teleasistencia móvil con geolocalización.

Servicios de colaboración con los servicios sanitarios.

En un marco de colaboración entre los servicios de salud y los servicios sociales, se podrán considerar como servicios de teleasistencia avanzada los siguientes:

- Gestión de citas médicas en los sistemas de atención. Agenda.
- Integración entre las plataformas de Teleasistencia y de los Sistemas de Salud y Sociales públicos.

- Definición de procesos y protocolos de información, derivación, actuación en función de la situación de la persona, en coordinación con los servicios públicos.

- Telediagnóstico, Teleconsulta sanitaria y social.

- Tele-estimulación cognitiva, Tele-rehabilitación física y funcional.

Programas de atención integral.

Se podrán incluir como programas en el servicio de teleasistencia avanzada la atención y seguimiento de las personas en situación de dependencia a través de los distintos servicios específicos en materia de prevención, promoción, apoyo a la persona cuidadora o actuaciones especiales que se desarrollen en el territorio, como por ejemplo:

- Programa de atención psicosocial.
- Programa de promoción del Envejecimiento Activo y Saludable.
- Programas de prevención y detección de deterioro cognitivo.
- Programas de Telemonitorización de personas con enfermedades crónicas.
- Programa de Teleasistencia como Apoyo a la persona cuidadora.
- Protocolos especiales:

- Atención en situaciones de duelo.

- Prevención del maltrato.

- Prevención suicidio.
- Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes.
- Etcétera.

3. Tecnología asociada a los servicios de Teleasistencia avanzada como apoyos complementarios.

Se pondrán a disposición de la persona usuaria de los servicios de Teleasistencia avanzada, los dispositivos tecnológicos necesarios para su efectividad. Entre otros:

- Detectores de caídas, escapes de gas, de agua, de fuego, convulsiones, enuresis y otras).
- Pulsera que contemple como funciones principales la localización y alertas de zona.
- Dispositivo móvil específico que integra las funcionalidades de la pulsera y añade la posibilidad de emisión y recepción de comunicaciones. Entre las posibles modalidades para la emisión y recepción de mensajes se encuentra la videocomunicación.
- Smartphone/tablet adaptados para la recepción de mensajes y eventos, agenda personal o compartida con la persona cuidadora, comunicación de incidencias, o envío de pictogramas y mensajes preestablecidos.
- Aplicación móvil de teleasistencia (app) para gestionar y/o solicitar los servicios contemplados.
- Otros dispositivos y/o soluciones tecnológicas que puedan facilitar los servicios descritos en los apartados anteriores.

Los prestadores de servicios de Teleasistencia avanzada pondrán a disposición de la persona usuaria, los dispositivos tecnológicos necesarios para su efectividad y para la atención de las necesidades de la persona usuaria. Deben cumplir las siguientes funciones:

- Detección de caídas, escapes de gas, de agua, de fuego, convulsiones, enuresis y otras.
- Localización y alertas en zona, por ejemplo a través de «wearables» o dispositivos de pulsera que contemple estas funciones principales, entre otras.
- Atención deslocalizada a través de dispositivos móviles con posibilidad de emisión y recepción de comunicaciones. Entre las posibles modalidades para la emisión y recepción de mensajes se encuentra la videocomunicación.
- Dispositivos adaptados para la recepción de mensajes y eventos, agenda personal o compartida con la persona cuidadora, comunicación de incidencias, o envío de pictogramas y mensajes preestablecidos, como por ejemplo Smartphone o Tablet.
- Aplicaciones móviles de Teleasistencia (app) para gestionar y/o solicitar los servicios contemplados.
- Otros dispositivos y/o soluciones tecnológicas que puedan facilitar los servicios descritos en los apartados anteriores.

4. Personas usuarias del servicio y grados de dependencia.

El servicio de teleasistencia avanzada solo podrá asignarse como prestación única a personas que tengan reconocido un grado I de dependencia moderada. No obstante, en el caso de revisión de grado, cuando se les reconozca el grado II o III, se podrá dar continuidad al servicio, como un servicio complementario de las prestaciones de estos grados, en función de la evaluación del equipo de valoración técnica que será la que determine la adecuación de dicho servicio, en función de requerimientos físicos y psíquicos necesarios para su uso.

5. Características establecidas para la asignación de esta prestación.

Este servicio se considera adecuado entre otras, para las personas que tengan alguna de las características que a continuación se relacionan:

- Personas que requieren apoyos con seguridad e independencia en su hogar como complemento a otros servicios.
- Personas en riesgo de soledad, aislamiento o peligro.
- Personas en riesgo de accidente o pérdida de conciencia.
- Personas con dificultades en la movilidad.
- Personas con diabetes, hipertensión, bronquitis o asma.
- Personas con limitaciones temporales.
- Personas en situación de demencias leves o con inicios y señales de olvidos.
- Personas con incontinencia.
- Personas con necesidades de mejora o rehabilitación física, cognitiva y/o funcional.
- Personas que pueden incurrir en riesgos para su salud fuera del entorno domiciliario.

6. Complementariedad y compatibilidad con otras prestaciones del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia.

El servicio de teleasistencia avanzada es un servicio complementario al resto de prestaciones, y es compatible con todas las prestaciones del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, excepto la atención residencial, o prestación vinculada a esta.

7. Propuesta de modificación del Real Decreto 1051/2013.

La aprobación de este Acuerdo requiere la modificación del artículo 7.3 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, por lo que se propone realicen las actuaciones necesarias en los siguientes términos:

«Artículo 7.3.

Para las personas beneficiarias a las que se haya reconocido el grado I, de dependencia moderada, el servicio de teleasistencia se prestará como servicio complementario al resto de prestaciones contenidas en el programa individual de atención. No obstante se podrá asignar como prestación única en su modalidad de Teleasistencia avanzada con apoyos complementarios.

En el caso de revisión de grado I, cuando se reconozca el grado II o III, se podrá continuar prestando la modalidad de teleasistencia avanzada, como servicio complementario al resto de prestaciones contenidas en el programa individual de atención».

8. Impacto económico.

Para evitar que la aplicación de este Acuerdo cause desequilibrios en la financiación de unas Comunidades Autónomas respecto de otras, la asignación del nivel mínimo de protección garantizado por la Administración General del Estado se calculará conforme a la legislación vigente.